SÉCURITÉ SOCIALE
l'Assurance Retraite
Île-de-France

2017 RAPPORT ÎLE-DE-FRANCE

ÉDITION SEPTEMBRE 2018

Ozéli-D
Démarche innovation

REGARDS CROISÉS

AVEC LE TOUT RENDEZ-VOUS, LA CNAV PROPOSE UN ACCUEIL ADAPTÉ À CHAQUE PROFIL

Quelles ont été les avancées de 2017 en matière d'accueil du public ?

Renaud Villard : 2017 marque un virage en termes d'accueil, avec la généralisation du tout rendez-vous en agence. Le réseau francilien est désormais entièrement renouvelé et propose aux assurés une typologie de rendez-vous adaptés à chaque profil. Et puis, nous avons bien sûr continué de développer les services en ligne avec, en particulier, l'ouverture de la demande de retraite en ligne.

Sylvia Noll : Nous sommes aussi très attentifs aux personnes fragilisées. Nous avons multiplié les partenariats avec des services sociaux : Cramif, CAF, départements, CCAS... Et nous avons des conventions avec 39 maisons de services au public. L'objectif est d'organiser un maillage de partenaires à même de nous signaler les situations précaires avec un besoin d'accompagnement.

Où en sont les engagements de service sur l'activité retraite ?

SN : En Île-de-France, nous respectons les obligations réglementaires sur les délais de liquidation à 97 % chaque mois. Pour les 3 % restants, nous avons souvent besoin de l'accord de l'assuré pour une liquidation à taux minoré, qui tarde parfois à arriver.

RV : Le pourcentage des demandes de retraite transmises plus de quatre mois avant la date choisie reste encore trop faible, autour de 38 %. Un des objectifs de la COG 2018-2022 est d'améliorer ce résultat, notamment grâce à des actions de communication auprès des assurés.

Quel premier bilan un an après la mise en place de la Lura ?

RV : La liquidation unique des régimes alignés était opérationnelle pour les retraites au 1er juillet 2017. C'est une réussite et une simplification incontestable pour tous les assurés concernés. Pour y parvenir, nous avons organisé un pilotage et un suivi réunissant les trois régimes concernés, avec un comité trimestriel et un comité stratégique.

SN : Le caractère innovant de la Lura a conduit à quelques aménagements à partir des premiers retours d'expérience. Nous avons donné les autorisations de consultation de notre système d'information aux techniciens du RSI, ce qui a permis de fluidifier leur production.

Comment la COG de la branche retraite va-t-elle se décliner en Île-de-France ?

RV : Par rapport aux Carsat, l'Île-de-France est particulière, puisque le directeur de la Cnav que je suis peut difficilement signer avec le directeur de la Cnav en Île-de-France, que je suis aussi... Nous avons néanmoins finalisé notre CPG – le contrat pluriannuel de gestion – en juillet 2018. Il reprend les dix engagements majeurs de la COG, neuf sur les métiers et un sur la responsabilité sociétale.

SN : En Île-de-France, nous allons particulièrement travailler sur les réitérations de contacts, afin d'être proactifs et d'éviter les contacts répétés. De même, nous avons l'ambition de travailler sur de nouveaux formats d'entretien information retraite, ou encore de basculer sur un pilotage au flux, avec des engagements par typologie de dossiers...

« La liquidation unique des régimes alignés était opérationnelle pour les départs au 1er juillet 2017. C'est une réussite ! »

Renaud Villard,
Directeur de la Cnav

Sylvia Noll,
Directrice retraite et action sociale Île-de-France

Comment la démarche en faveur de l'innovation se traduit-elle en Île-de-France ?

SN : Nous avons mis sur pied un groupe innovation et nous déployons les outils de la démarche : Jump, défis… L'Île-de-France a déjà lancé plusieurs initiatives originales comme Opér'Art, qui favorise l'émulation à travers un moment créatif, ou encore l'organisation d'un « Escape Game » pour les nouveaux recrutés. Nous avons également initié un hackathon avec des élèves de l'École 42 sur des thématiques métier.

RV : L'innovation fait partie de l'ADN de la branche retraite. C'est tout le sens de la démarche Ozéli-D, lancée en 2017 et qui va continuer à se développer dans les prochaines années. Ce rapport sur l'Île-de-France en donne plusieurs exemples significatifs, comme les trois autres rapports 2017 de l'Assurance retraite.

Qu'ont apporté les conférences des financeurs, créées par la loi de 2015 ?

RV : L'Assurance retraite est désormais identifiée comme un acteur majeur de la prévention auprès des retraités. C'est une reconnaissance importante. J'ajoute qu'elle est également reconnue en matière d'aménagement du logement des retraités, à travers nos relations avec les bailleurs sociaux ou les résidences autonomie.

SN : En Île-de-France, nous avons signé des conventions de délégation de gestion avec les huit conférences. Elles couvrent quatre thématiques principales : l'accompagnement des résidents âgés en foyers de travailleurs migrants et en résidences sociales, les projets portés par les centres sociaux favorisant l'approche intergénérationnelle, l'inclusion numérique et, enfin, la cohabitation intergénérationnelle.

Quel est le bilan du Prif sept ans après sa création ?

RV : Il tient en un chiffre : avec plus de 800 ateliers de prévention en 2017, le Prif connaît une activité en hausse, tout en continuant de veiller à la qualité des activités assurées par les associations qu'il finance. Et pour adapter encore mieux l'offre d'ateliers aux besoins des retraités, le Prif lance aujourd'hui des études sur les trajectoires de vie.

SN : J'ajouterai que le Prif est aussi un exemple de réussite de l'approche interrégimes. Créé par la Cnav, la MSA et le RSI, devenu la Sécurité sociale pour les indépendants, il a su s'ouvrir à d'autres régimes, comme celui de l'État ou la CNRACL.

Quelles ont été les actions marquantes de 2017 en matière de RSO ?

RV : En 2017, la Cnav a signé un accord important sur la qualité de vie au travail, dont le développement du télétravail a été un élément clé. La Cnav a d'ailleurs été pionnière en ce domaine. Mais il y a aussi des initiatives plus spécifiques, comme le Café des aidants, pour soutenir les salariés de la Cnav qui aident un proche en perte d'autonomie.

SN : Et sur le volet environnemental, on peut citer, entre autres, le projet « OPÉRA » de restructuration du site parisien de la Cnav ou l'extension de ses locaux à Tours.

LE DROIT DE SAVOIR

LE DROIT À LA RETRAITE NE SE CONÇOIT PLUS AUJOURD'HUI SANS UN DROIT À L'INFORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE ACTIVE

La campagne 2017 du droit à l'information a concerné sept années de naissance : 1952, 1957 et 1962 pour l'estimation indicative globale, et 1967, 1972, 1977 et 1982 pour le relevé de situation individuelle. En Île-de-France, la Cnav a envoyé 125 677 estimations et 321 106 relevés.

Par ailleurs, elle a réalisé 17 681 entretiens information retraite. Cet entretien avec un conseiller retraite permet aux assurés qui le souhaitent de bénéficier d'un tour d'horizon complet de leurs droits actuels et futurs. L'entretien est ouvert aux assurés de plus de 45 ans, mais il est particulièrement intéressant pour les assurés de 55 ans détenant leur estimation indicative globale.

PUBLICS FRAGILES

La Cnav en Île-de-France a organisé des réunions d'information afin d'accompagner des publics fragilisés (Esat, résidences sociales...) dans la transition vers la retraite. Elle a également organisé des réunions à destination des travailleurs sociaux des départements. Enfin, elle a signé des conventions avec 39 maisons de service au public (MSAP) .

LA RETRAITE HORS FRONTIÈRES

De nombreux assurés franciliens ont mené tout ou partie de leur carrière à l'étranger, ou choisissent de vivre leur retraite à l'étranger. La dimension internationale revêt donc une importance particulière dans la région. La Cnav en Île-de-France a donc créé, en septembre 2017, un pôle relations internationales, en transférant sur son site de Tours (qui gère les résidents à l'étranger) les dossiers des assurés franciliens ayant eu une carrière dans un pays signataire d'une convention avec la France. À terme, ce pôle pourrait être renforcé par la prise en charge des dossiers d'assurés franciliens comportant une activité dans un pays de l'Union européenne.

UNE EXPERTISE RECONNUE

Dans le cadre de la politique de mutualisation entre les caisses du réseau de l'Assurance retraite, la Cnav en Île-de-France a pris la responsabilité du traitement de l'ensemble des dossiers des résidents en Algérie et au Portugal. Cette approche facilite les échanges avec les organismes étrangers, en instaurant des relations privilégiées entre la Cnav et l'institution du pays de résidence. En devenant ainsi experte sur le traitement de ces dossiers, la Cnav en Île-de-France améliore l'offre de service proposée aux assurés concernés sur tout le territoire national.

UNE OUVERTURE SUR LE MONDE

Dans le cadre de sa politique d'échanges et de partenariat, la Cnav en Île-de-France a organisé en 2017 des rencontres avec des institutions de protection sociale de trois pays : le Sénégal, le Mali et les États-Unis. Celles-ci améliorent la coordination sur les dossiers communs. Elles renforcent et valorisent aussi l'offre de service proposée aux assurés. Enfin, elles sont l'occasion de promouvoir certains outils développés par l'Assurance retraite, comme le web entretien, et de prévoir l'organisation de futures Journées internationales d'information retraite et l'accueil de stagiaires des autres organismes.

UNE PLATEFORME AU SERVICE DES ASSURÉS

En Île-de-France, la plateforme de service répond aux questions des assurés sur leur retraite, sur le paiement d'une prestation ou sur les actions sociales de la Cnav. Elle est accessible par téléphone (au numéro national 39 60) et par courriel, depuis l'espace personnel sécurisé sur www.lassuranceretraite.fr. Grâce à la réactivité et à l'implication de ses équipes, la plateforme d'Île-de-France a reçu en 2017 près de 1,3 million d'appels – avec un taux d'appels aboutis de 80 % – et traité directement plus de 83 % des situations. La majorité des courriels traités en Île-de-France concerne le paiement des assurés retraités ou les démarches de préparation à la retraite.

En Île-de-France, la plateforme évolue en lien avec les orientations et les services de la Cnav : promotion des services en ligne, invitation à la création d'espaces personnels, orientation vers les espaces libre-service pour les assurés n'ayant pas accès à Internet, promotion des web rendez-vous et des services rendus par les maisons de services au public.

PARTENARIATS TOUS AZIMUTS

L'action de la Cnav en Île-de-France s'appuie sur un réseau de partenaires qui s'enrichit chaque année, particulièrement en matière d'action sociale. À titre d'exemple, elle a participé au déploiement de deux nouvelles maisons de services au public (MSAP) à Saclas et Angerville, et a accueilli « en immersion » des personnels de MSAP. La Cnav a développé des partenariats avec le département et la CAF de Seine-Saint-Denis, mais aussi avec la CAF du Val-de-Marne, afin de fluidifier le traitement des dossiers communs et d'éviter les ruptures de ressources des titulaires de l'AAH et du RSA. Avec la Cramif, elle a organisé des permanences avec les agences de Boulogne-Billancourt, de Saint-Quentin-en-Yvelines et de Poissy. Et bien d'autres encore…

QUALIT'ASSURÉ : MAILLAGE TERMINÉ

Le regroupement des agences retraite de Melun et de Nemours sur le site de Melun marque l'achèvement de la réorganisation du maillage territorial de l'Île-de-France, réalisée dans le cadre de la démarche Qualit'assuré. Celle-ci avait été engagée en 2012 et tient compte des évolutions des modes de contact, en particulier avec la montée en charge très rapide du numérique. La région compte désormais 28 agences retraite – mieux réparties géographiquement–, neuf points d'accueil hors structures de la Cnav (dans des mairies, des points d'accès aux droits…), trois espaces libre-service (à Paris, Garges-lès-Gonesse et Saint-Quentin-en-Yvelines) et 39 conventions avec des structures labellisées « maisons de services au public ». Chaque Francilien bénéficie ainsi d'un point de contact facilement accessible. En outre, depuis septembre 2017, l'ensemble des accueils en agence retraite se fait sur rendez-vous, pris via l'espace personnel de l'assuré ou le numéro d'appel 39 60.

UN ESPACE POUR PARIS

Affiche espace libre-service

Le 4 décembre 2017 s'est ouvert un nouvel espace libre-service. Situé dans le 10e arrondissement de la capitale, l'espace Saint-Martin permet de réaliser toute une série de démarches simples par l'intermédiaire d'une tablette ou de bénéficier d'un accompagnement pour ouvrir son espace personnel sur le site de l'Assurance retraite. Les démarches accessibles concernent la récupération d'un document, le dépôt de pièces, la modification d'une adresse…

CARRIÈRE : TOUTE UNE STRATÉGIE

En Île-de-France, la Cnav est l'interlocutrice des entreprises pour les déclarations annuelles des données sociales (DADS), exploitées pour mettre à jour le relevé de carrière des assurés et calculer leur retraite. L'année 2017 a été la dernière campagne DADS complète, avant l'arrivée de la déclaration sociale nominative (DSN). Dans ce cadre, la Cnav résout les litiges d'état civil et les anomalies d'identification. Elle traite les régularisations de carrière, en amont de la phase de préparation à la retraite.

En 2017, la Cnav a poursuivi le déploiement, en Île-de-France, de la « stratégie carrière » nationale, axée sur l'efficience et la préparation de la liquidation. Cette dernière repose sur la régularisation de carrière complète, sur demande de l'assuré à partir de 56 ans, et sur la régularisation de carrière ciblée par la Cnav pour les assurés de 61 et 65 ans, proches de la liquidation de leurs droits et, notamment, de la liquidation unique des régimes alignés (Lura, voir ci-contre).

L'année 2017 a également vu la mise en place d'un dispositif exceptionnel visant à améliorer la qualité du stock de dossiers de droits personnels. Une des principales mesures a été la prise en charge prioritaire des régularisations de carrière avec délivrance de l'attestation de carrière longue (quel que soit l'âge de l'assuré) et des régularisations d'assurés de 60 ans et plus en situation de chômage ou susceptibles de déposer une demande de retraite.

DE LA DADS À LA DSN

Depuis le 1er janvier 2017, la DSN est l'unique support pour déclarer et régler ses cotisations sociales. Obligatoire pour toutes les entreprises du régime général et du régime agricole, elle remplace l'ensemble des déclarations sociales existantes et, notamment, celles incluses dans la DADS pour le calcul des droits des salariés. Les entreprises ayant basculé dans la DSN depuis la paie de janvier 2017 ont été dispensées de transmettre une DADS en janvier 2018 sur les salaires de 2017.

CHIFFRES CLÉS 2017 DES DONNÉES SOCIALES

VOLUME DE REPORTS AU COMPTE PAR TYPE DE DÉCLARATIONS

DADS	16 853 147
Périodes assimilées (maladie, invalidité, chômage)	7 840 640
Chèques emploi service	4 104 064
DNT (déclarations nominatives trimestrielles)	1 923 766
DNA (déclarations nominatives annuelles)	411 918

CHIFFRES CLÉS 2017 DES RÉGULARISATIONS DE CARRIÈRE

Régularisations de carrière	**95 764**

RETRAITES PERSONNELLES ET RETRAITES DE RÉVERSION

	2016	2017	Évolution en %
Retraites personnelles avec un résultat attribution	100 022	102 686	2,67 %
Retraites personnelles avec un résultat rejet	11 794	12 260	3,95 %
Total retraites personnelles traitées	**111 816**	**114 949**	**2,80 %**
Retraites de réversion avec un résultat attribution	28 364	28 273	-0,32 %
Retraites de réversion avec un résultat rejet	14 663	20 073	36,90 %
Total retraites de réversion traitées	**43 027**	**48 346**	**12,36 %**

CONSEIL AUX ENTREPRISES

Actions réalisées en entreprise en	2016	2017
Nombre de réunions d'information retraite	162	158
Nombre de salariés informés	5 764	6 105
Nombre de réunions de présentation de la fonction entreprise aux DRH	5	5
Nombre d'entreprises informées	48	37
Nombre d'entretiens information retraite réalisés sur le lieu de travail	2 992	877

PREMIER BILAN POUR LA LURA

Réforme phare de 2017, opérationnelle à compter du 1er juillet, la liquidation unique des régimes alignés (Lura) fait déjà l'objet d'un premier bilan.

La Lura permet à un assuré ayant, au cours de sa carrière, cotisé à plusieurs régimes alignés (Cnav, RSI, MSA) de faire calculer sa retraite dans le dernier d'entre eux. Elle constitue donc une simplification de taille pour tous les assurés concernés. En avril, les trois régimes alignés ont signé, en Île-de-France, une convention de partenariat. Objectif : garantir la continuité des ressources, lors du passage à la retraite ou lors de l'attribution d'une pension de réversion, et réduire les délais de traitement des dossiers retraite à la première échéance. Des instances communes de pilotage – dont un comité stratégique Lura Île-de-France – ont été installées pour assurer le suivi de la réforme et anticiper d'éventuelles difficultés.

L • U ▪ R • a
Liquidation Unique des Régimes Alignés

Dès le second semestre de 2017, la Lura a bénéficié à 9 982 assurés en Île-de-France. Le délai de traitement – de la date d'enregistrement à la date de notification – est de 117 jours pour les droits propres et de 71 jours pour les droits dérivés (pensions de réversion).

SATISFACTION : NOTA BENE !

Les outils informatiques et numériques sont à la base du développement de l'offre de service à destination des assurés et des retraités. Or, qui sont les mieux placés pour mesurer l'efficacité des outils informatiques ? Réponse : les agents !
La Cnav a donc décidé de mesurer la satisfaction de ses salariés pour améliorer encore son efficacité. La méthode utilisée : le smiley ! Au moment d'éteindre son poste de travail, l'utilisateur choisit parmi cinq smileys, classés du plus content au moins satisfait. Chaque jour, les résultats sont étudiés et les sites ayant des indices de satisfaction dégradés sont contactés, l'enjeu étant d'améliorer le ressenti des utilisateurs. Depuis 2016, le portail informatique de la Cnav est ainsi le point de contact quotidien entre les 2 800 utilisateurs et le service informatique. Il permet de signaler un incident, de préparer l'arrivée d'un nouveau collaborateur, d'emprunter du matériel ou de demander des autorisations d'accès aux outils informatiques. Le portail s'est enrichi : foire aux questions, calendrier, météo des applications… Résultat : de meilleurs délais de résolution. En 2017, 78 % des sollicitations ont été résolues dans les quatre heures, dont 64 % en moins d'une heure.

MA RETRAITE AU BOUT DE LA LIGNE

Demander sa retraite sans bouger de chez soi, c'est possible avec le nouveau service phare de la Cnav, « Demande de retraite en ligne ».

L'année 2017 a vu l'ouverture du nouveau service « Demande de retraite en ligne ». Objectif : répondre aux attentes de simplification exprimées par les assurés, tout en prenant en compte les dernières évolutions réglementaires. Ce service propose à chaque assuré un parcours 100 % digital, à partir de son espace personnel sur le site de l'Assurance retraite. Il peut ainsi effectuer en ligne l'intégralité de sa demande et envoyer les pièces justificatives sous forme dématérialisée.

En 2017, la Cnav a mené plusieurs actions pour informer ses partenaires de cette nouvelle offre de service : campagne d'information, présentation à des réseaux RH, animation d'ateliers numériques en entreprise ou dans les maisons de services au public (MSAP), diffusion d'afficheset de flyers, et installation d'espaces numériques lors de forums en entreprise...

Affiche « Demande de retraite en ligne »

L'INNOVATION SE DÉCLINE EN RÉGION

Dans le cadre de sa démarche globale en faveur de l'innovation – baptisée aujourd'hui Ozéli-D –, la Cnav a mis sur pied, en Île-de-France, un dispositif local d'innovation, qui participe au développement d'une culture de l'innovation participative. Cette équipe de quinze salariés volontaires, animée par le référent innovation de la Cnav, analyse les idées remontées par l'intermédiaire d'un applicatif ouvert à tous les salariés. Cette analyse se fait au crible de différents critères : caractère opérationnel, capacité à créer une rupture avec les pratiques existantes, possibilité de déploiement au sein de la Cnav... Les propositions sont ensuite transmises aux directions métiers concernées, afin d'apporter une réponse à chaque porteur d'idée.

Le groupe joue aussi un rôle d'expérimentateur. En 2017, il a ainsi procédé à un test des outils collaboratifs de la suite Office 365, afin de formaliser les cas d'usage sur chacun des outils testés. Ce travail fera l'objet d'un retour d'expérience en 2018 et alimentera les réflexions du groupe pilote national.

L'INNOVATION EN ÎLE-DE-FRANCE EN QUELQUES CHIFFRES

Plus de **50 idées** déposées dans l'outil dédié depuis son ouverture en juin 2017.

Environ **200 profils** activés.

3 idées présélectionnées par le groupe innovation et présentées au comité de direction pour validation de leur mise en œuvre.

UNE CELLULE RÉGIONALE CONTRE LA FRAUDE

Même si elle demeure marginale, la fraude pénalise l'ensemble des assurés et remet en cause le principe de solidarité. Elle fait donc l'objet de procédures sans cesse affinées. L'année 2017 ne fait pas exception, avec notamment la mise en place d'une cellule régionale.

Installée le 1er janvier 2017, la cellule régionale fraude résulte de la fusion de deux instances antérieures, au sein de la Cnav en Île-de-France, chargées de valider les propositions de poursuites à l'encontre d'assurés fraudeurs ou de tiers. Ce regroupement permet de gagner en efficience, en simplifiant les procédures et en concentrant, au sein d'une seule cellule, les poursuites engagées par la Cnav.

Dans le même souci de recherche d'efficacité, un groupe de travail, composé de chargés d'enquêtes et de responsables du pôle fraude, a élaboré un nouveau modèle de rapport d'enquête, afin d'harmoniser les pratiques et de faciliter la prise de décision. Les chargés d'enquêtes ont également amélioré leurs techniques et méthodes d'investigation, en repensant les contrôles sur place et sur pièces, mais aussi en optimisant les déplacements dans la région. Enfin, la détection des préjudices évités – qu'il s'agisse d'indus ou de fraudes – a été renforcée grâce à une prise en charge plus rapide des requêtes régionales et nationales.

MIEUX VAUT PRÉVENIR...

La lutte contre la fraude passe aussi par des actions de communication et de sensibilisation, aussi bien en externe qu'en interne. En 2017, le pôle fraude de la Cnav en Île-de-France a ainsi mené différentes initiatives : sensibilisation aux enjeux de la fraude auprès des agents du site de Tours et des agences révision de Saint-Quentin-en-Yvelines et de Cergy, actions de communication auprès d'assistantes sociales...

TOUS POUR UN ET UN POUR TOUS

Entrée en vigueur le 1er juillet 2017, la liquidation unique des régimes alignés (Lura) engendre de nouveaux enjeux sur le traitement des éventuelles contestations. Une convention régionale, conclue en avril entre la Cnav, le RSI – devenu le 1er janvier 2018 la Sécurité sociale pour les indépendants – et la MSA, a permis de s'y préparer. Dès sa signature, les responsables des services contentieux des trois régimes ont organisé des réunions de travail, afin de déterminer les circuits de traitement des litiges.

De façon plus large, en Île-de-France, la Cnav a aussi mis sur pied une nouvelle organisation de la prise en charge de la relation écrite avec les assurés ou les retraités. Celle-ci englobe la gestion des courriers de demande d'information ou d'explication, de réclamation ou de contestation. Objectif : mieux répondre aux attentes des assurés en harmonisant et en améliorant le service rendu et, le cas échéant, être capable de prendre en compte les interrogations ou les insatisfactions exprimées pour faire évoluer l'offre de service.

UNE JOURNÉE AVEC LES BAILLEURS SOCIAUX

Une journée d'échange pour aborder les enjeux de la question des locataires retraités dans le parc social : tel était l'objet de la réunion organisée par la Cnav et l'Union sociale pour l'habitat (USH) d'Île-de-France, à la Cité des sciences et de l'industrie, à Paris. L'occasion, pour les tables rondes, de dresser un état des lieux et d'évoquer les réponses à venir ou déjà apportées dans le parc social francilien par tous les partenaires. La Cnav aide depuis longtemps les retraités fragiles à améliorer leurs conditions de logement, leur permettant ainsi de vivre chez eux le plus longtemps possible. Elle mène aussi des actions de prévention à destination des retraités autonomes (ateliers collectifs...). Pour leur part, les bailleurs sociaux poursuivent leur mobilisation, encore accentuée par la loi d'adaptation de la société au vieillissement.

SILVER AWARDS

Avec AG2R la Mondiale, l'Institut du bien-vieillir Korian et les Seniorales, la Cnav soutient les Silver Awards, un concours organisé par Silver Valley. Sa seconde édition s'est déroulée en novembre 2017, au campus des Arts et Métiers, à Paris. Des équipes pluridisciplinaires comprenant des étudiants de 17 grandes écoles et universités avaient 24 heures pour développer un projet à destination des seniors actifs. Trois thèmes au programme : l'inclusion numérique, les solidarités de proximité et les liens intergénérationnels. Le jury a décerné le premier prix à « Caddie'lib », un charriot en libre-service qui s'adapte à son utilisateur pendant ses achats, donnant ainsi davantage d'indépendance aux seniors.

Remise du premier prix des Silver Awards à « Caddie'lib », en présence de Renaud Villard, directeur de la Cnav, et de Christiane Flouquet, directrice de l'action sociale Ile-de-France

CONFÉRENCES DES FINANCEURS : L'UNION FAIT LA FORCE...

Instaurée par la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV), la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées coordonne, dans chaque département, les divers financements de la prévention de la perte d'autonomie, en fonction d'une stratégie commune.

Présidée par le président du conseil départemental et le directeur général de l'ARS, ou son représentant, elle regroupe notamment des responsables des régimes de base d'assurance vieillesse (Cnav, RSI, MSA...), de l'Assurance maladie en Île-de-France (cpam et Cramif), de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) et des organismes régis par le code de la mutualité.

La conférence des financeurs définit un programme coordonné de financement des actions individuelles et collectives de prévention, en complément des prestations légales ou réglementaires. En 2017, huit conventions de gestion ont été signées entre les départements et la Cnav, permettant le financement commun de 45 projets. À ce jour, les huit départements d'Île-de-France sont couverts par une convention avec la Cnav.

MIGRANTS ET RETRAITÉS

En Île-de-France, les résidents de 55 ans et plus constituent souvent plus de 40 % de la population accueillie dans les foyers de travailleurs migrants et les résidences sociales. La Cnav a donc conclu des conventions-cadres régionales avec les trois principaux gestionnaires : Adoma, Adef et Coallia. En 2017, 58 établissements ont été financés à ce titre, tandis que la Cnav développait ses aides auprès de treize nouvelles résidences sociales.

LE PRIF À L'ŒUVRE

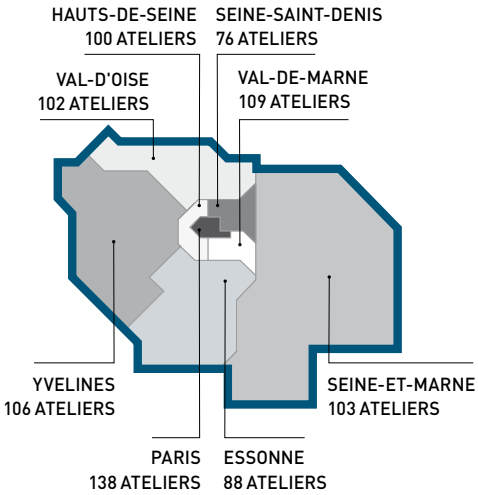
Émanation de la Cnav, du RSI et de la MSA, le Prif (Prévention retraite Île-de-France) est le principal outil de préservation de l'autonomie, au service de tous les retraités franciliens. À travers une série d'ateliers collectifs et thématiques (mémoire, aménagement du domicile, alimentation, marche...), il propose un véritable parcours de prévention. En 2017, le Prif a ainsi organisé 822 ateliers, qui ont accueilli environ 12 000 retraités.

LE MAILLAGE TERRITORIAL DES ATELIERS

En moyenne, 1,5 atelier par partenaire local.

Un tiers partenaires des communes ont moins de 10 000 habitants

Près d'un quart des villes partenaires en 2017 mettaient en place, pour la première fois, un ou plusieurs ateliers du Prif



Plus de 2 000 structures partenaires depuis 2012...

... réparties dans **445 villes**

WWW.PRIF.FR

BIEN VIEILLIR, C'EST AUSSI UNE QUESTION D'INNOVATION

En décembre 2017, la Cnav a présenté, lors d'une conférence de presse, son dispositif de soutien aux initiatives innovantes en faveur du bien-vieillir. Objectif : mettre en évidence les partenariats noués en matière d'action sociale et, notamment, les liens tissés avec des start-up dans le cadre des appels à projets. Au cours de cette conférence, les échanges ont porté sur l'engagement de la Cnav dans la silver économie et le financement d'actions innovantes, par le biais des appels à projets sur l'accompagnement des retraités dans l'avancée en âge et sur la préservation de l'autonomie. La Cnav a également présenté le partenariat conclu avec Silver Valley – le cluster francilien autour de la silver économie – et l'enjeu d'évaluation des projets, grâce au pôle de compétitivité virtuel. Afin d'illustrer concrètement l'apport de la silver économie – et plus précisément de la silver autonomie, pour reprendre l'orientation donnée par le conseil d'administration –, les participants ont pu échanger, lors de kiosques, avec quatre porteurs de projets cofinancés par la Cnav : Famileo, Les Talents d'Alphonse, Movadom et Wimoov.

VERS UN RÉSEAU D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Vecteur de lien social, d'accès aux droits, d'ouverture sur l'information et le monde, le numérique est un outil essentiel au service du bien-vieillir et doit donc être accessible aux retraités. En même temps, il pose la question de la dématérialisation des services de la Cnav. Ce double constat a conduit la Cnav en Île-de-France à proposer une stratégie d'inclusion numérique sur ses propres services en ligne (compte personnel, attestation de paiement, conseils en prévention), afin de favoriser leur appropriation.

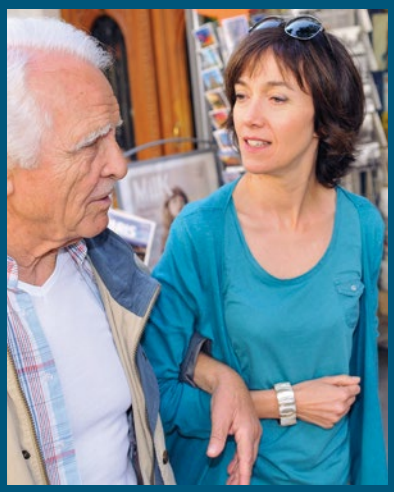
Cela passe par un accompagnement à l'utilisation de l'outil numérique (tablette, ordinateur, Smartphone, Internet, logiciels) et aux démarches en ligne de la Cnav, grâce à un réseau de partenaires relais, capables de former les retraités, quel que soit leur degré d'autonomie numérique.

Une expérimentation, en vue de la création d'un réseau d'inclusion numérique, a donc été lancée à la fin de 2017 à Paris et en Seine-Saint-Denis, avec l'association WeTechCare, émanation d'Emmaüs Connect, qui agit depuis cinq ans pour faire du numérique une chance pour tous.

D

AIDER LES AIDANTS

Les aidants familiaux – qui interviennent auprès d'un parent diminué ou dépendant,– jouent un rôle essentiel dans la prise en charge du vieillissement. Or certains salariés de la Cnav sont aussi eux-mêmes des aidants auprès d'un proche malade, âgé ou en situation de handicap. Depuis plusieurs années, la Cnav les soutient, afin de faciliter la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle. Depuis 2015, par exemple, le dispositif de don de jours de repos, prévu par la loi pour un enfant gravement malade, a été élargi à d'autres situations familiales difficiles. Et en 2017, la Cnav a conclu un partenariat avec l'Association française des aidants et organisé une série de conférences et de rencontres informelles pour ses salariés : les Cafés des aidants.



LA CNAV JOUE L'EMPLOI

Pour faire face au renouvellement de ses effectifs, la Cnav mène une politique de recrutement dynamique. En 2017, elle a ainsi embauché 266 salariés en CDI, et accueilli 66 stagiaires et 23 alternants, pour un total de 3 605 salariés. La mobilité interne contribue aussi à cette dynamique, avec 380 personnes concernées.

En 2017, la Cnav a lancé son nouveau site de recrutement, en l'accompagnant d'une campagne de communication originale jouant sur les idées reçues. Elle a également multiplié les canaux pour toucher un public jeune : participation à des salons, journées portes ouvertes, actions auprès des écoles, présence renforcée sur les réseaux sociaux…

Enfin, pour accompagner l'évolution des technologies, des outils et des métiers, la Cnav consacre un effort très important à la formation : 60 % des collaborateurs ont bénéficié d'une formation l'an dernier, pour un total de plus de 100 000 heures. Une offre de formation qui évolue sur le fond – refonte de la formation retraite, nouveaux embauchés, nouveaux managers – comme sur la forme, avec le renforcement des dispositifs mêlant présentiel et formation à distance (tutoriel, webinaire, e-learning, vidéo) et l'utilisation de nouveaux outils digitaux d'animation.

TRAVAILLER PRÈS POUR TRAVAILLER MIEUX

En 2017, la Cnav a déployé un accord ambitieux sur la qualité de vie au travail, reprenant l'ensemble de ses engagements en la matière. De même, grâce à la signature d'un nouvel accord sur le télétravail, près de 30 % des effectifs de la Cnav bénéficient aujourd'hui des différents dispositifs de travail à distance : télétravail, souplesse organisationnelle à domicile ou sur site.

« OPÉRA » ENTRE EN SCÈNE

« OPÉRA » est le nom donné au programme de rénovation du site parisien de la Cnav, avenue de Flandre. Il vise à la fois à sauvegarder le patrimoine immobilier, à optimiser la performance énergétique des bâtiments et à améliorer les conditions de travail des salariés, tout en adaptant les locaux à de nouveaux modes de fonctionnement et d'organisation.

L'année 2017 a vu la réalisation des études préparatoires à ce projet d'envergure : études de conception du maître d'œuvre, études et diagnostics techniques des sols et des structures… En parallèle, des locaux ont été loués à proximité du site de l'avenue de Flandre, afin d'héberger 250 collaborateurs pendant la durée des travaux. Ceux de la première tranche du projet, qui débuteront au début de 2019, s'échelonneront sur près de quatre ans.

LE SITE DE TOURS S'ÉTEND

Après des négociations avec la mairie, la Cnav a acquis les murs d'un collège, inutilisé depuis 2014, jouxtant son site de Tours. La future extension, dont les travaux de curage et de désamiantage ont débuté en 2017, comportera un bâtiment de 3 000 m² sur deux étages, accueillant 200 salariés. L'énergie de ces locaux sera, pour partie, fournie par près de 500 m² de panneaux photovoltaïques, installés sur les terrasses.

HANDICAP ET TRAVAIL : UNE ÉVIDENCE

Engagée de longue date sur l'enjeu de l'emploi des personnes handicapées, la Cnav a renouvelé sa convention avec le FIPHFP (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique), afin de développer ses actions de recrutement, de maintien dans l'emploi, de formation et de communication auprès de ce public. La Cnav compte plus de 6 % de travailleurs en situation de handicap en 2017. Pour développer son action, elle a participé à cinq salons spécialisés et a organisé des journées portes ouvertes en agence retraite en partenariat avec Cap emploi ainsi qu'une journée thématique à l'occasion de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées.

LE PAPIER FAIT BONNE IMPRESSION

La nouvelle politique d'impression, initiée en 2015, porte ses fruits. En deux ans, les efforts consentis sont probants et se soldent par une baisse de 18 % de la consommation de papier et de 34 % pour les achats de consommables. Des résultats liés à des choix stratégiques : la centralisation des achats de papier et de consommables, et l'installation d'imprimantes multifonctions, qui réunissent sur une machine unique les fonctionnalités de copie, d'impression et de scanner. Le regroupement des serveurs des sites de Paris sur celui de Tours a également contribué aux économies d'énergie et libéré des surfaces pour d'autres usages.

UNE GOUVERNANCE SPÉCIFIQUE

L'Assurance retraite Île-de-France est directement administrée par le conseil d'administration de la caisse nationale d'assurance vieillesse et gérée par la direction de la Cnav.

Installation, en février 2018, de la nouvelle mandature du conseil d'administration de la Cnav, en présence de Mathilde Lignot-Leloup, directrice de la Sécurité sociale

Le conseil d'administration de la Cnav élit son président et son vice-président pour une durée de quatre ans. Il comprend :

30 membres avec voix délibérative :

- **>13** représentants des assurés sociaux,
- **>13** représentants des employeurs,
- **>4** personnes qualifiées dans les domaines d'activité de la Cnav et désignées par l'État,

4 membres avec voix consultative :

- **>1** représentant de l'Unaf (Union nationale des associations familiales),
- **>3** représentants du personnel.

Pour exercer son rôle de pilotage de l'Assurance retraite en Île-de-France, le conseil d'administration de la Cnav a créé différents comités et commissions dédiés.

COMMISSION COMMUNE POUR LA RETRAITE ET L'ACTION SOCIALE

En 2017, un comité d'action sociale d'Île-de-France (Casif), présidé par A. Kader Axel Ramdane, était chargé de décliner les orientations de la politique d'action sociale de l'Assurance retraite en faveur des retraités franciliens, en tenant compte des spécificités des différents départements.

Depuis l'installation de la nouvelle mandature, en février 2018, la gouvernance de l'Île-de-France a été revue et une nouvelle commission du conseil d'administration a été créée. La commission retraite et action sociale Île-de-France (Crasif) traite désormais de l'ensemble des sujets propres à l'activité de la Cnav en Île-de-France et soumet ses avis au conseil d'administration.

LA COMMISSION DE RECOURS AMIABLE

Autre instance spécifique : la commission de recours amiable (CRA) est compétente pour statuer sur les contestations formées contre les décisions de la Cnav en Île-de-France. Elle instruit également les demandes de remise de dette, formulées par les assurés après une notification d'indus. Enfin, elle statue sur les admissions en non-valeur des créances supérieures à 800 euros, le directeur de la Cnav traitant celles d'un montant inférieur.

La CRA est composée, à parité, d'administrateurs issus du conseil d'administration, représentants des salariés et des employeurs. Le président de séance de la CRA est désigné au début de chaque réunion, dans le respect de l'alternance entre représentants des salariés et des employeurs.

La présence systématique d'un représentant de l'agent comptable permet dorénavant de répondre aux questions des administrateurs sur les aspects financiers et comptables des dossiers. Les administrateurs peuvent ainsi statuer dans l'intérêt conjugué des assurés (respect de leurs droits) et de l'équilibre financier de la Cnav.

La CRA se réunit habituellement une à deux fois par mois. Ses décisions peuvent aboutir à un accord (partiel ou total) ou à un rejet de la demande. Celles relatives aux contestations de droits doivent être motivées. Les décisions favorables aux assurés (à l'exception des remises de dette) font l'objet d'un contrôle de légalité par la Mission nationale de contrôle.

LA GOUVERNANCE EN LIGNE

Retrouvez la composition du conseil d'administration et l'organigramme détaillé, avec les directions dédiées, ainsi que les missions de la commission retraite et action sociale Île-de-France, de la commission de recours amiable et de la commission des pénalités financières sur le site de la Cnav en Île-de-France : www.lassuranceretraite-idf.fr (rubriques Nous connaître / Notre organisation).

LA COMMISSION DE RÉCLAMATION

La commission de réclamation du compte pénibilité (CRCP), prévue par la loi du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraites, a été installée, pour l'Île-de-France, le 9 décembre 2016. Elle comprend quatre administrateurs issus du conseil d'administration de la Cnav – deux représentants du collège employeur et deux représentants du collège salarié. Cette commission émet un avis motivé sur les réclamations des salariés, en cas de désaccord sur le nombre de points qu'ils ont acquis au titre de leur exposition à un ou plusieurs facteurs de pénibilité, à partir des données déclarées par leur employeur. Cet avis motivé est consultatif, il ne lie pas le directeur de la Cnav.

ATTENTION AUX SANCTIONS…

Prévue par le code de la Sécurité sociale, la commission des pénalités financières a pour mission d'examiner les recours gracieux des assurés franciliens, à la suite d'un agissement considéré comme fautif ou frauduleux. Cette commission apprécie la responsabilité de la personne concernée, puis émet un avis transmis à l'intéressé et au directeur de la Cnav. Si ce dernier confirme la pénalité financière, la personne sanctionnée a la possibilité de contester la mesure devant le tribunal des affaires de sécurité sociale (Tass), remplacé depuis 2018 par le tribunal de grande instance.

La commission des pénalités financières comprend deux représentants des salariés et deux des employeurs, issus du conseil d'administration de la Cnav. En 2017, elle s'est réunie à deux reprises.

MIEUX QU'UN LONG DISCOURS…

Mieux qu'un long discours, quelques chiffres – parmi beaucoup d'autres – donnent une idée de la diversité et de l'importance des actions de la Cnav en Île-de-France…

2,80
millions de retraités

6,68
millions de cotisants

102 689
attributions de retraites personnelles, dont **12 502** en garantie de versement

28 273
attributions de retraites de réversion

25,11
milliards d'euros de prestations versées

95 730
régularisations de carrières effectuées

104 277
visites dans les points d'accueil, dont **66 011** rendez-vous

17 681
entretiens information retraite

22 322
plans d'action personnalisés, dont **3 069** au titre de l'ARDH (aide au retour à domicile après hospitalisation)

Autres chiffres :

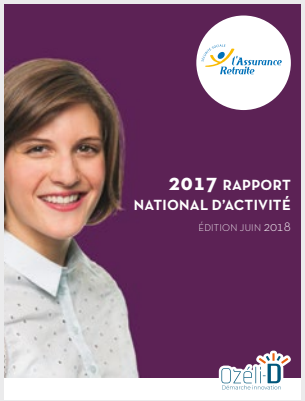
1 268 232
appels traités au **39 60**

5 901 029
connexions sur le site de l'Assurance retraite **(+ 30 %)**, dont **1 052 812** pour visualiser la carrière et **2 509 837** pour consulter le suivi du dossier **(+ 67 %)**.

28 %
des demandes de retraite personnelle déposées en ligne

18 438
demandes de retraite personnelle transmises par Internet

Chaque année, la Cnav édite un rapport national d'activité complété de trois rapports thématiques.
Présentation des couvertures des quatre rapports de l'édition 2017 :



Parution juin 2018

Parution juin 2018

Parution septembre 2018

Parution octobre 2018

Directeur de la publication : Renaud Villard

Directrice de la rédaction : Anne Renault

Rédactrice en chef : Lydie Léger

Ce rapport doit beaucoup aux contributions des différentes directions régionales de la Cnav.

Crédits photos : Julie Bourges – Yann Leborgne – Patrick Sagnes – DR

En couverture : Noël Feunteun, direction des ressources humaines

Sécurité sociale
La Vie en Plus

Retrouvez-nous sur : **www.lassuranceretraite.fr** et **Twitter.**

Sécurité sociale l'Assurance Retraite

IMPRIM'VERT®

Pilotage et coordination : Cnav, Direction de la communication – Création et réalisation : P2C/PARIMAGE – Impression : Cnav – ISSN : en cours –